

会籍顾问

指导教师：傅金伦



一、销售 公式

拨打电话数量 - 接通电话数量 - 确定预约数量 - 预约应到数量 - 实际到访
电话接通% 预约成功率% 预约到访率%

实际到访+Walk IN (DI) = 实际内场参观数量 实际签约数量
内场参观成功率%

签单数量X合同平均金额=业绩

新办卡业绩+续卡业绩=业绩



二、会籍顾问工作内容

01

资源的获取



02

顾客的邀约



03

内场销售



04

客户服务



资源的获取

直接到店咨询的客户



拉访到店的客户



会员转介绍的客户



电话咨询的客户



通过外场派发DM单等方式索要的客户资源



资源获取渠道

公司置换或网络获取.....



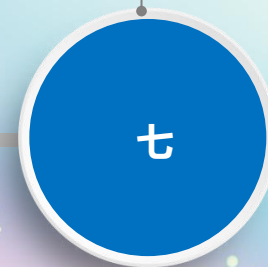
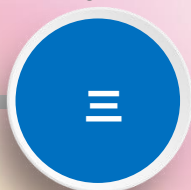
顾客的邀约

谈论与之相关的健身内容和健身俱乐部介绍(提问发现顾客的需求,讨论参加健身的益处和介绍健身俱乐部的特点),让对方确信健身俱乐部所提供的服务能够帮助顾客实现和满足他们的目标和需求

给出基本健身建议并提供健身俱乐部的电话、地址和自己的电话号码

感谢顾客的接听并表示非常欢迎顾客的到访,再次确认到访时间并告诉他来健身俱乐部后的大致安排

问候及自我介绍(提及朋友的姓名)



表明去电意图

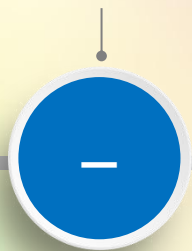
邀约顾客

要求得到对方方便接听的联系电话号码



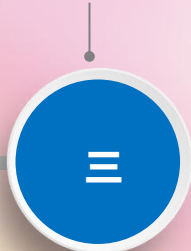
内场销售

准备(通知前台、经理和
测试准备)



介绍

揣测顾客大意



参观 (试用健身设备/体测)

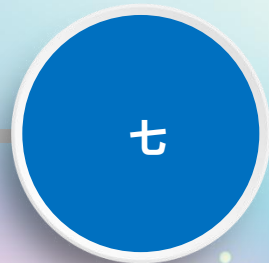
扼要陈述/处理担忧(孤立担
忧) /报价



高层介入 (TO-TURN OVER)



售后服务/私教课程的预销
售 (POS)



01

第一步

准备(通知前台、经理和测试准备)

- ★ 资料准备
- ★ 仪容准备
- ★ 心理准备
- ★ 通知前台、教练部，告知他们希望得到协助

02

第二步

介绍

- ★ 打招呼,表示欢迎 (1、热忱 2、目光接触 3、真诚的笑容 4、柔和婉转的声调 5、有力的握手)
- ★ 自我介绍
- ★ 打破僵局
- ★ 告知顾客参观流程
- ★ 观察顾客

03

第三步

揣测顾客大意

- ★ 基础信息
- ★ 健身经历
- ★ 顾客需求的层次（1、目标 2、动力 3、渴望）
- ★ 私人教练和营养计划

04

第四步

参观(试用健身设备/体测)

- ★ 固定路线
- ★ 谈论特点同时关注其优势和益处
- ★ 试用设备和教练介入的体测（1、先正确示范器械 2、询问顾客的感受，并设法得到积极肯定的答复 3、选择合适的重量，并在离开时取下配重 4、顾客使用设备时，注意提醒呼吸并做适当的保护

05

第五步

扼要陈述/处理担忧
(孤立担忧) /报价

- ★ 扼要陈述 (1、健身俱乐部的主要信息、开设项目 2、描述塑身的各个阶段 (初始阶段、成效阶段、维持阶段) 3、回顾愿景)
- ★ 处理担忧
- ★ 报价 (1、征询意见法 2、选择法 3、直接法 4、敦促法) 报价后保持沉默

客户六大担忧



06

第六步

高层介入 (TO-TURN OVER)

- ★ TO的人选可以是会籍经理、俱乐部总经理、资深会籍顾问，甚至任何一个愿意并有能力帮助顾客的同事。（TO要注意到介入时间、条件、介入的方式和方法）
- ★ 如果通过以上的各步骤，顾客依然不愿意成为会员，会籍顾问应该懂得适时地退让，给下次的再次邀约留下余地。

07

第七步

售后服务/私教课程的 预销售 (POS)

- ★ 达成会籍协议后，邀请私人教练为会员预约免费私教课程并由私人教练进行私教课程的预销售 (POS)



客户服务



客户的需求

实际需求

实际需求是指会员加入健身俱乐部的主要原因和他们需要健身俱乐部提供的服务项目，如明亮干净的健身环境、运转良好的设施设备、丰富的集体课程、专业的健身指导等。

01

情感需求

情感需求是指会员对来到健身俱乐部健身所经历的一切事情的感受，如开心、热情、受到尊重等情感上的体验。

02

03

潜在需求

会员潜在需求是指会员本人未曾意识到的或未来将要产生的需要，如给会员更多的健身建议或健康提醒。

三、会籍顾问的四大销售技巧

提问技巧

- 1、开放式提问
- 2、封闭式提问
- 3、试探式提问
- 4、跟进式提问

02

01

倾听的技巧

倾听时的技巧有：①保持目光接触；②身体稍向前倾；③用笔记下重点内容；④不时点头和微笑。

倾听时的禁忌有：①打断谈话；②转动工作椅；③因其他的人或事物分神；④表示已知道客户将要说什么。

表示理解的技巧

- 1、语言
- 2、身体语言

04

03

给出正确信息的技巧

- 1、全面的、专业的、有价值的信息。
(必须注意：会籍顾问向顾客提供信息时，必须清楚、易懂。)
- 2、给出信息的时机(成功的会籍顾问会花更多的时间用于倾听顾客的言谈，而不是迫不及待地提供相关资料。)

四大类型客户



表现型



友好型



直接型



分析型



表现型

1、表现型人的特征

外向的，武断的，活跃的，情绪化，爱开玩笑，开放，爱交际，精力充沛，积极，易冲动，创造性，喜欢被称赞、尊重，兴奋，爱说话，讨厌专横，不注意细节，不切实际，很快做决定，爱跑题，依据最初感觉选择。

2、与表现型人的交流方式

① 放松一点，好像和朋友聊天一样，不要显得太草率或太职业化，不要显得太“公式”化。② 不要注意细节，讲要点和事实。③ 当他们表达自我时，表述你的理解，然后巧妙地转到正题上。④ 展示你的个性和热情。⑤ 询问他们的希望和愿望。⑥ 提供推荐和鼓励。⑦ 强调兴奋点和便利。⑧ 为他们处理细节。

友好型

1、友好型人的特征

友好的，关心他人的，耐心的，希望稳定，喜欢一致、连贯，有认同感，追随者，被动的，推一下走一下，避免冒险的，不能说“不”，老好人，迟钝的，说话拐弯抹角。

2、与友好型人的交流方式

① 开始话题时，不管多简练，要以私人的评论做开场白，不要急于切入讨论生意问题或解决方案。②要认真、耐心，不要着急。③以友好的、温和的、非强势的方式表现自己。④如果他们很容易就同意你的意见，要确保他们是确实满意了。⑤试着问一些诚挚的、非强势的问题来发现他们真正的想法，而不要说太多、提供太多信息。⑥问问他们的感受。⑦强调安全性、稳定性和具体成就。⑧作出个人担保和指导。

直接型

1、直接型人的特征

决定的，领导者，遵守纪律，坚决的，宏观的，带头的，注重实效的，客观的，了解自己需要什么、喜欢挑战，希望直接和清晰的步骤，非个人的，过分严格的，有闯劲的，追求完美的，目光短浅，以自我为中心的，缺乏诚信的，高度自制的，先行后思，喜欢控制，无耐心的。

2、与直接型人的交流方式

① 要清晰、详尽、简洁、切中要点，不要拖延、迟缓而浪费他们的时间。② 只谈生意，不要试图建立私人关系。如果你不赞成，针对事实，不要对人。③ 在提供信息时要做好准备并组织好，要有逻辑性，不要显得毫无组织或混乱不堪。④ 询问目的和时间。⑤ 强调效率、成效和所能节约的时间或成本。⑥ 给他提供简要概述，然后让他们自己做决定。

分析型

1、分析型人的特征

有组织的，明智的，聪明的，现实主义的，可信的，思考者，细节专家，做之前一定想清楚，精确的，保守派，非感情的，谨慎的，理性的，喜欢细节与信息。

2、与分析型人的交流方式

① 要事先准备好，以坦率的、有组织的方式表达事实。② 不要着急，也不要催促他们。③ 在你不赞成或建议某事时要详细，不要太含糊，提供可靠的、切合实际的证据，在没有论据之前不要随便引用你或他人的观点。④ 在他们作决定之前，要正反两方面都进行讨论。

四、会籍顾问的成长“瓶颈”

兴奋期（入职1~2个月）

冲动、不注重学习、考虑问题过于简单和理想化。

第一阶段

第二阶段

第三阶段

第四阶段

成长期（入职5~9个月）

急躁：不耐烦、忙忙叨叨，时而抱怨。

黑暗期（入职3~4个月）

恐惧感：只准备不行动，不愿去外场派单。

挫折感：郁郁寡欢，总是回忆过去销售业绩的辉煌。

不自信：垂头丧气、无精打采、神不守舍、心存他念。

稳定徘徊期（入职9个月以后）

得过且过：迟到早退、工作懒散、只完成基本任务。

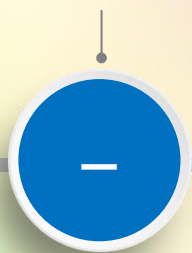
不满抱怨：牢骚满腹、散布负面言论。

疲惫茫然：工作节奏迟缓，整天若有所思，说话减渐少。

飘飘然：趾高气扬，爱当众点评他人或健身俱乐部。

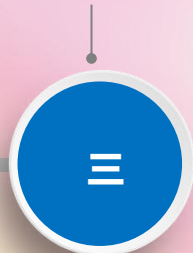
会籍顾问“瓶颈”的应对

勇敢的面对困难



专注自己的目标

追求完美和不断创新



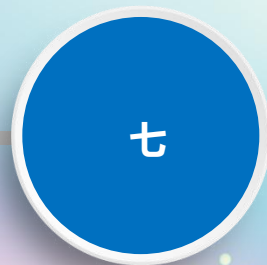
始终充满激情和坚持到底

保持对会员、俱乐部的感恩
心态



寻求帮助或帮助他人

坚持健身训练



会籍顾问的“五心”

专心

在工作中，要集中精力，有效地利用时间，不浪费时间浪费在电话闲聊、无效的工作中，这样会大大提高自己的能力和销售业绩；在与顾客交流中，要专心倾听顾客的表述，及时给予解答和帮助。

真心

在会籍顾问的销售过程中，不能把“办理会籍”作为最终目标，而应站在顾客的角度去考虑，以“将健康的生活方式带给顾客”为目标，真心为顾客服务，帮助顾客在健身俱乐部安全、愉快地享受健身生活。

用心

用心不仅指在工作中认真负责的态度，还包括善于观察学习他人的优点，注意收集来自各方面的知识和消息，将有效的信息转化为自己的工作帮手。

细心

会籍顾问的细心不仅体现在及时发现顾客的担忧并处理上，还体现在日常生活中与顾客打交道中，比如会员生日时邮寄生日卡片，天气变换给会员发送问候短信等。

恒心

德国诗人席勒说：“只有恒心可以使你达到目的。”作为会籍顾问，应该正确面对工作中遇到的拒绝、误解、冷漠，保持一颗持之以恒的心，一定能够取得最后的成功。

THANKS
谢谢欣赏

